

中小企業 と組合

特集

知的財産権と中小企業をめぐる課題を考える

10

No.800

October 2011

組合交差点

全日本葬祭業協同組合連合会

業界のルールブックとしてガイドライン制定
消費者に信頼と安心を提供

ホテル、大手流通業など
他業種からの新規参入で競争激化

全日本葬祭業協同組合連合会は、昭和31年11月、全日本葬祭業組合連合会として設立された。昭和50年2月、現在名に改組、同年4月に通商産業省（現・経済産業省）から中小企業等協同組合法の認可を受けた。現在は58組合、1425社となり、松井昭憲会長を中心に葬祭業の地位向上、経営の安定化と近代化、葬祭文化の発展に力を入れている。

葬祭業者は日本全国に何社あるのか聞いたところ、同組合の松本勇輝理事・事務局長は「許認可事業ではございませんが、経済産業省の報告書等にも記されているところからは7000社程度ある」と語る。従業員が1000人を超える中小企業もあるが、組合の会員企業実態調査によると7割は従業員10人以下の中小企業が多い。業界の売上額は、およそ年間1兆5000億円前後と見られている。1年間亡くなる方は約120万人。経済産業省の特定サービス産業実態調査によると葬儀費用は130万円から14

0万円の開を上下している。人数と費用を掛け合わせた単定売上額である。

高齡社会の進展により2040年に年間死亡者数は167万人のピークを迎える。死亡者数が増加することから、他業種からの新規参入も増えている。鉄道会社が駅前の遊休地にホールを建設し参入するケースや、ホテルが「お別れ会」を企画するケースもある。大手流通業も既存の葬祭業者を紹介するなどのサービスを始め競争は激化している。

葬祭ディレクターと事前相談員
自治体と協定結び緊急災害支援

最近多くなったのは、インターネットによる葬儀仲介業だ。松本理事・事務局長によると「インターネットは便利だが、お客様とのトラブルも多い」という。このようなトラブル、クレームが多いのも葬儀と金額について聞きにくい、金額がわかりづらいという事情があるからだ。そこで同組合は平成19年5月に「葬祭サービスガイドライン」を制定した。葬儀についての事前相談、見積りなどの説明責任、見積書交付の義務など全部で23項



東日本大震災の被災地に支援の籠を届けた組合員たち

目にのぼる。

会員企業にガイドラインを守ってもらうため遵守登録をして公表している。4年目を迎え、会員企業にアンケート調査を実施、チェックシートの回収も行い、改善につとめ、組合内部での周知徹底に力をいれている。今後は一般消費者の方々にもこのガイドラインの周知を行っていく。

同組合の活動は電話相談、ホームページでのPR活動など多彩だ。平成8年に始まった「葬祭ディレクター技能審査」は発足15年、今や1級、2級を合わせて全国で2万1000人を超える葬祭ディレクターが誕生している。この他、同組合の内部資格として、お客様との事前相談に対応した「事前相談員資格」の立ち上げを計画している。

また、同組合は大規模災害・事故が発生した場合、各地方自治体との協定に基づく支援活動に力を入れている。現在、

1都1道2府14県58市6町11東京都特別区と締結している。昭和46年の岩手県宇石町上空での航空事故を始めとしてJAL御巣鷹山事故、阪神・淡路大震災でも協力を行った。今年3月11日の東日本大震災でも、地方自治体の要請を受けて物的支援を実施。棺約5000本、仏衣約6800着、納体袋約5600個を被災地に送った。人的支援として3月17日から4月30日まで延べ800人がボランティアとして支援活動に取り組んだ。義援金も集め、自治体のはか被災した組合員に役員が直接手渡しをしている。

同組合の今後のビジョンとして松本理事・事務局長は「ガイドラインをもとに、いかに消費者に信頼と安心を提供できるかが一番大切。葬祭業についてわかりやすく、明確に訴え事業活動を展開していきたい」と語る。

全日本葬祭業協同組合連合会は、
(財)全日本仏教会、東京都仏教連
合会の後援を得て、11月5日(土)
14時から15時30分まで増上寺光徳殿
(東京都港区芝公園4-7-35)で
東日本大震災犠牲者合同慰霊祭を実施する。参加はどなたでも自由。問い合わせは電話03-5769-8701、またはホームページを参照のこと。HP: <http://www.hanshou.or.jp>